

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK XYZ CABANG BANDUNG TAHUN 2006

Achmad Wahyudi¹

¹Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika), Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Tinjauan Terhadap Objek Studi

1.1.1. Deskripsi Singkat Mengenai Perusahaan

Nama Perusahaan : PT. Bank XYZ
Lokasi Perusahaan : Bank XYZ Cabang Bandung
Jenis Usaha : Bank Umum
Perkembangan :

| Tahun | Laba sebelum Pajak (Rp.) | Pertumbuhan |
|-------|--------------------------|-------------|
| 1998 | 17.671 juta | |
| 1999 | 27.607 juta | 56.23% |
| 2000 | 78.247 juta | 183.43% |
| 2001 | 140.010 juta | 78.93% |
| 2002 | 209.251 juta | 49,45% |
| 2003 | 275.051 juta | 31,45% |
| 2004 | 385.853 juta | 40,289 |

Sumber : www.bankxyz.co.id

1.1.2 Sejarah

BANK PEMBANGUNAN DAERAH XYZ adalah Bank milik Pemerintah Propinsi Jawa Barat bersama-sama dengan Pemerintah Kota/ Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten, didirikan berdasarkan Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan modal dasar pertama kali ditetapkan sebesar Rp.2.500.000,00.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah XYZ ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan “ Bank XYZ “ dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 1998 dan Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank XYZ diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syar'i, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank XYZ menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Untuk memberikan keleluasaan dalam melaksanakan ekspansi usaha, berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 16 April 2001, disetujui peningkatan modal dasar Bank XYZ menjadi Rp. 1 triliun.

1.1.3 Visi, Misi dan Fungsi

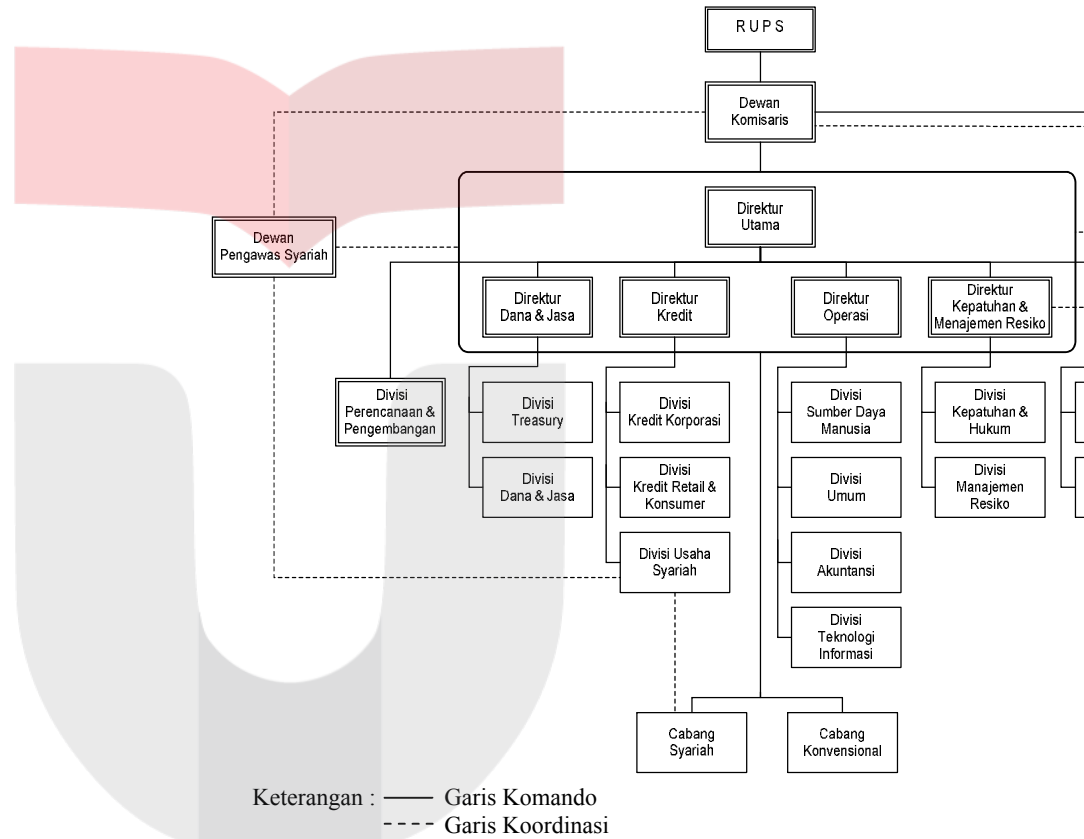
Sebagai Bank yang sedang berkembang, Bank XYZ terus berusaha meningkatkan pelayanan dan keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya guna mendukung visi Bank XYZ yaitu menjadi Bank yang terbesar dan sehat yang berkantor pusat di Bandung pada tahun 2005.

Sebagai salah satu alat kelengkapan Otonomi Daerah, Bank XYZ mempunyai **MISI DAN FUNGSI** sebagai berikut :

1. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah
2. Melaksanakan pengelolaan uang daerah
3. Salah satu sumber pendapatan asli daerah.

1.1.4 Struktur Organisasi

Gambar 1.1
Struktur Organisasi



Telkom
University

1.1.5 Produk

Dalam rangka meningkatkan penghimpunan dana masyarakat sebagai upaya mencapai misi dan fungsinya, Bank XYZ menawarkan berbagai macam produk tabungan yang ditujukan untuk menjaring konsumen dalam berbagai segmen. Tingkat bunga yang diberikan kepada nasabah pada dasarnya diatur dan ditetapkan oleh kantor pusat secara sentralisasi, adapun produk-produk tabungan Bank XYZ adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Produk/Jasa Bank XYZ

| Jenis Produk | Nama Produk/Jasa |
|--------------|--|
| Simpanan | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tanda mata ▪ Giro ▪ Simpeda ▪ Deposito ▪ XYZ Okey ▪ Ibadah haji |
| Kredit | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kredit Umum <ul style="list-style-type: none"> ○ Peduli XYZ ○ Modal Kerja Umum ○ Investasi Umum ○ Kredit Usaha Kecil ○ Kredit Modal Kerja Konstruksi ○ Pegawai & Pensiunan ▪ Kredit Program <ul style="list-style-type: none"> ○ KKPA ○ Kredit Usaha Tani ○ Kredit Dana Bergulir ○ KPRS / RSS |

| | |
|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○ KPKM ○ Kredit Mikro / Koperasi |
| Lain-lain | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank Syariah ▪ Bank Devisa ▪ DPLK ▪ Jasa Layanan Bank |

1.2 Latar Belakang

Pada saat ini perbankan menawarkan berbagai layanan produk yang serupa kepada masyarakat, dimana layanan – layanan tersebut untuk menghimpun dana dalam bentuk giro, deposito, dan tabungan. Dalam upaya untuk menghimpun dana tersebut bank – bank bersaing dalam tingkat suku bunga dan promosi dilakukan dengan sangat gencar.

Namun pada akhir – akhir ini dari media persaingan tersebut dimana produk yang di tawarkan atau diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan sama dan persaingan dalam tingkat suku bunga maupun promosi yang dilakukan oleh bank – bank yang ada tidak jauh berbeda dan semakin kompetitif, dan menurut kajian Biro Riset InfoBank (InfoBank No.288, Mei 2003), ada lima hal penting yang diperhatikan nasabah ketika memilih bank, yaitu : 1) kesehatan kinerja sebuah bank, 2) pengelolaan profesional bank yang dapat dipercaya, 3) adanya tingkat suku bunga dan hadiah yang menarik, 4) ketersediaan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan 5) adanya jaringan cabang yang luas dengan infrastruktur yang baik. Namun kelima hal mendasar itu baru langkah pertama bagi nasabah untuk memilih bank. Setelah nasabah memilih bank, termasuk produknya, nasabah tersebut akan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank bersangkutan, maka kualitas layanan merupakan salah satu hal yang paling penting dan dominan dalam menentukan keputusan penggunaan layanan jasa perbankan dari masyarakat.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan tersebut maka Bank XYZ ingin meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan perubahan – perubahan yang berhubungan dengan bagaimana sebuah bank dapat penyampaian pelayanan jasa tersebut dengan baik dan memuaskan bagi nasabah. Penyampaian pelayanan jasa meliputi dua aspek utama yaitu *physical support* dan *contact personnel*. Kedua aspek ini, mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang disampaikan oleh perusahaan jasa. Nasabah akan melihat lingkungan fisik (*physical support*) yang terdiri dari penambahan kantor kas, lokasi, prosedur & informasi yang meliputi kemudahan persyaratan untuk menjadi nasabah, dan kondisi *automatic teller machine* (ATM). Selain itu, pelanggan juga melihat petugas pelayanan *staff front liner* (*contact personnel*) yang terdiri atas teller, petugas customer service, dan satpam.

Perubahan – perubahan kebijakan yang paling diutamakan ialah dimana Bank XYZ berhubungan langsung dengan para nasabahnya, salah satunya mengeluarkan kebijakan baru tentang standar waktu pelayanan kepada nasabah dan bagaimana etiket pelayanan yang diberikan teller kepada nasabah yang melakukan transaksi. Dimana perubahan waktu pelayanan yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Waktu Pelayanan Teller

| Jumlah Uang (Rp) | Standar Waktu Pelayanan (lama) | Standar Waktu Pelayanan (baru) |
|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Menabung : | | |
| < 500.000 | 60 detik | 40 detik |
| 500.000 – 1.000.000 | 80 detik | 60 detik |
| 1.000.000 – 5.000.000 | 100 detik | 80 detik |
| >5.000.000 | 180 detik | 150 detik |
| Mengambil : | | |
| < 500.000 | 90 detik | 60 detik |
| 500.000 – 1.000.000 | 180 detik | 120 detik |
| 1.000.000 – 5.000.000 | 240 detik | 180 detik |

Sumber : Data Internal Bank XYZ,2006

Adapun perubahan waktu pelayanan yang baru ditetapkan ini di tujukan untuk para teller. Hal ini disebabkan karena teller adalah karyawan yang bertemu langsung dengan nasabah untuk melayani kebutuhannya melakukan transaksi, dari perubahan waktu pelayanan ini menentukan apakah pelayanan yang diberikan oleh para teller tersebut telah memenuhi harapan nasabah sebagai konsumen. Karena jika nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh teller kurang sesuai dengan apa yang di harapkan olehnya maka rasa kepuasan yang ingin di rasakan oleh nasabah tidak akan tercapai dan tidak menutup kemungkinan bahwa nasabah yang tersebut akan pindah ke bank lain.

Dari perubahan standar pelayanan dan etiket pelayanan yang diberikan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para teller dan memberikan kepuasan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sehingga menimbulkan loyalitas terhadap Bank XYZ. Dari nasabah yang puas dan loyal dengan sendirinya akan membangun rasa kepercayaan terhadap perusahaan, sehingga kesan terhadap perusahaan dibenak nasabah menjadi positif. Ketika konsumen membangun harapan dan realitas pengalaman dalam bentuk kualitas pelayanan teknis dan fungsional, kualitas pelayanan yang dirasakan menghasilkan perubahan harapan yang lebih tinggi lagi. Jika harapan yang ada tidak sesuai dengan realitas, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan muncul, dan akhirnya konsumen mempunyai persepsi yang buruk terhadap organisasi/perusahaan, dan mengakibatkan nasabah tersebut pindah ke bank lain yang memberikan layanan yang lebih baik. Sehingga upaya Bank XYZ mempertahankan loyalitas pelanggan ini dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan bagi Bank XYZ sendiri.

Melalui jasa yang siap ditawarkan, Bank XYZ memiliki strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah, salah satunya melalui penyampaian pelayanan jasa yang baik. Perusahaan perlu menjaga pelayanan jasa bank, dengan cara menyampaikan pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.

Keputusan bank memberikan pelayanan jasa yang baik bertujuan agar produk atau jasa dapat menciptakan rasa puas kepada nasabah, hal ini berarti bahwa masyarakat, khususnya nasabah Bank XYZ mempunyai kesan yang baik terhadap perusahaan yang mendorong perilaku nasabah ke arah lebih baik bagi bank. Perilaku yang diharapkan oleh bank sudah tentu adalah berupa kepercayaan masyarakat. Karena pentingnya penyampaian pelayanan jasa yang terdiri dari *physical support* dan terutama *contact personnel* terhadap kepuasan nasabah.

Beranjak dari penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul : **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK XYZ CABANG BANDUNG TAHUN 2006”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harapan nasabah terhadap pelayanan teller Bank XYZ ?
2. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ ?
3. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ ?
4. Faktor – faktor layanan mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui harapan nasabah terhadap pelayanan teller Bank XYZ.
2. Mengetahui penilaian nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ.
3. Mengetahui kepuasan nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ.
4. Mengetahui faktor – faktor layanan mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Akademis

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk aplikasi teori dari mata kuliah yang penulis peroleh selama mengikuti kegiatan perkuliahan, sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan bagi penulis.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Bank XYZ sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja pelayanan teller.

3. Kegunaan Umum

Diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin menggunakannya sebagai bahan pertimbangan atau referensi dalam kegiatan penelitian atau karya ilmiah lain.

1.6 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan di Bank XYZ Cabang Bandung.
2. Responden adalah nasabah Bank XYZ yang berada di wilayah kota Bandung.

1.7 Kerangka Pemikiran

Sebagaimana telah diungkapkan dalam latar belakang diatas alasan mengapa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk menjaga kepuasan dari para nasabah, dimana kepuasan nasabah tersebut didapatkan jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan nasabah.

Stern, El-Ansary, dan Coughlan (1996:483) mengungkapkan penentu yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jasa meliputi :

1. *Reliability (Kehandalan)*

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya keakuratan atau kemudahan dalam transaksi, memelihara arsip dengan tepat, dan menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

2. *Responsiveness (Ketanggapan)*

Kemampuan perusahaan dalam menanggapi segala kebutuhan konsumen, hal ini menyangkut kesediaan, kesiapan membantu konsumen, kecepatan dan ketepatan menghasilkan jasa.

3. *Acces (Akses)*

Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain-lain.

4. *Courtesy (Keramahan)*

Meliputi sikap sopan santun, respek perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personal* (seperti resepsionis, teller, telepon, dan lain-lain).

5. *Communication (Komunikasi)*

Memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

6. *Credibility (Kredibilitas)*

Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.

7. *Security (Keamanan)*

Aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan serta fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).

8. *Knowing the customer (Memahami Konsumen)*

Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

9. *Tangibles (Hal yang Berwujud)*

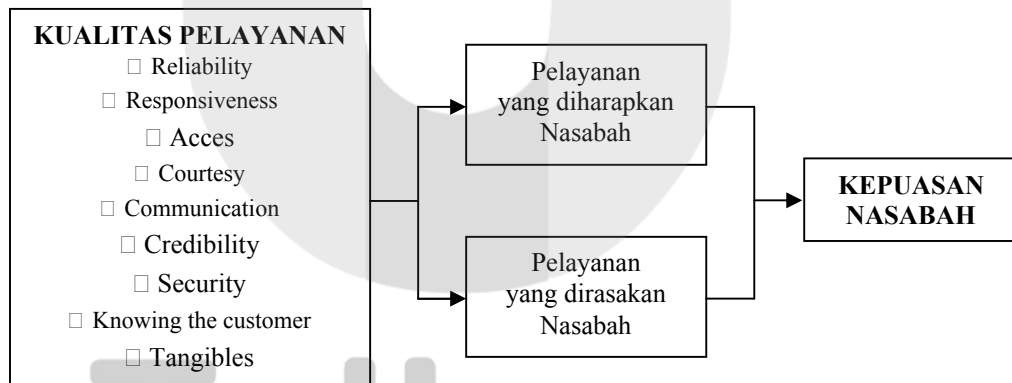
Bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik dan peralatan yang dipergunakan.

Tingkat kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner (1996) dipengaruhi oleh :

- Service Quality (Kualitas Pelayanan)***
- Product Quality* (Kualitas Produk)
- Price* (Harga)
- Situational Factor* (Faktor Situasi)
- Personal Factor* (Faktor Pribadi)

Berdasarkan uraian diatas kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai tinjauan terhadap objek studi, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, pembatasan masalah, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dicapai.

BAB III METODA PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel, data dan teknik pengumpulan data, teknik sampling, skala pengukuran, uji validitas dan reliabilitas, pengukuran tingkat kesesuaian responden, analisa data, serta langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai cara pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan dan telah diisi oleh responden serta pengolahannya dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisa dari hasil pengolahan data berdasarkan data yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian berikut saran-saran.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Harapan nasabah terhadap pelayanan teller Bank XYZ

Tingkat kepentingan/harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan teller memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi. Nasabah menganggap bahwa kualitas pelayanan penting karena hal tersebut merupakan salah satu faktor yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah sendiri. Dan dari tabel 4.10 dalam pembahasan dapat dilihat nasabah memiliki harapan yang paling tinggi pada dimensi *security* dengan skor 84,6 lalu yang dianggap penting kedua adalah dimensi *reliability* dengan skor 76,8 dan harapan yang paling rendah ialah pada dimensi *tangibles* dengan skor 72,2.

2. Penilaian nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ

Penilaian nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ berdasarkan analisis rank order yang diberikan oleh responden secara keseluruhan dimensi ialah sebagian besar nasabah menganggap yang cukup baik tetapi ada juga dimensi yang nasabah menganggapnya baik. Dari tabel 4.20 dapat dilihat nasabah memiliki kinerja/pelayanan teller yang paling tinggi pada dimensi *security* dengan skor 81,8 dan kinerja/pelayanan yang paling rendah ialah pada dimensi *tangibles* dengan skor 58,6.

3. Kepuasan nasabah terhadap kinerja teller Bank XYZ

Berdasarkan tabel 4.21, total tingkat kepuasan yang diperoleh oleh nasabah adalah sebesar 83,49%. Dimensi *Security* memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yaitu sebesar 96,69% hal ini berarti dimensi *Security* dirasakan

sebagai dimensi yang paling baik yang dirasakan oleh nasabah dan diperingkat kedua dimensi *Reliability* dengan tingkat kepuasan 87,20% , sedangkan dimensi *Acces* memiliki tingkat kepuasan paling rendah dengan nilai sebesar 78,74%, hal ini berarti dimensi *Acces* dirasakan masih kurang bagi nasabah Bank XYZ. Sehingga dimensi *Knowing The Customer* harus mendapatkan perhatian yang lebih.

4. Faktor – faktor layanan mana yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan Aspek yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan untuk kualitas pelayanan dengan menggunakan *matriks importance performance*, adalah item-item yang terdapat pada kuadran 1, berarti item-item yang terdapat pada kuadran ini harus segera diperbaiki kinerjanya adapun item-item tersebut adalah Bank XYZ lebih memperhatikan prioritas perbaikan yaitu :

- (v5) Kemudahan dalam menemui teller (tidak antri)
- (v10) Kemampuan teller dalam menjawab pertanyaan nasabah
- (v17) Kemampuan teller memahami permintaan nasabah

Tetapi item-item yang terdapat pada kuadran 3 juga jangan sampai diabaikan terutama pada item – item yang letaknya dekat dengan kuadran 1, yaitu :

- (v7) Kesopanan teller pada saat melayani nasabah
- (v9) Kemampuan teller dalam melakukan komunikasi pada nasabah

Dan untuk item – item yang terdapat di kuadran 2 dan 4 sebaiknya di pertahankan jangan sampai turun, khususnya yang berada di kuadran 2 karena nasabah menganggap penting.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

1. Agar dapat menunjang kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank XYZ, kecepatan yang digunakan untuk input data atau dalam melakukan transaksi sebaiknya menggunakan jumlah bandwidth yang lebih besar agar kecepatan transfer data yang dilakukan akan lebih cepat, sehingga dapat menunjang kecepatan teller dalam melakukan pelayanannya kepada nasabah akan lebih cepat.
2. Untuk indikator – indikator yang berada pada kuadran II dan IV sebaiknya di pertahankan karena kinerja yang diberikan kepada nasabah sudah dianggap baik oleh nasabah namun jika indikator – indikator yang berada pada kuadran I sudah di perbaiki maka indikator – indikator juga ditingkatkan karena ini akan menambah rasa puas nasabah akan pelayanan yang diberikan. Dan untuk indikator – indikator yang berada pada kuadran III walaupun nasabah mengagap tidak begitu penting dan kinerja yang diberikan juga tidak terlalu baik sebaiknya juga dilakukan perbaikan karena dapat digunakan untuk memberikan nilai tambah kepada nasabah, dan dilakukan perbaikan setelah indikator – indikator pada kuadran I, II, dan IV telah diperbaiki.
3. Pada dimensi *Security, Reliability, Responsiveness* dimana *performance/kinerja* yang diberikan maupun *importance/tingkat kepentingan* bagi nasabah sama – sama dianggap sudah baik atau sudah dapat mencapai rasa kepuasan nasabah sebaiknya teller dapat mempertahankannya bahkan lebih ditingkatkan lagi, dan agar nasabah dapat menjaga rasa puas tersebut sebaiknya
4. Sedangkan pada dimensi *Acces, Communication, Knowing The Customer* yang dirasakan kurang oleh nasabah karena dianggap *performance/kinerja* yang diberikan belum memenuhi/sesuai dengan harapan dari nasabah dan *importance/tingkat kepentingan* dianggap sangat penting, sebaiknya teller

dapat meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan dengan melakukan beberapa hal diantaranya dengan melakukan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, serta pengetahuan agar apa yang diinginkan/diharapkan oleh para nasabah akan terpenuhi sehingga kekurangan – kekurangan yang dirasakan oleh nasabah akan dikurangi.

5. Untuk dimensi *Credibility*, *Courtesy*, dan *Tangible* nasabah setidaknya sudah terpenuhi walaupun masih rendah/kurang sebaiknya ditingkatkan dan dijaga karena mempengaruhi tingkat kepuasan dari para nasabah dan juga sebagai nilai tambah bagi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.
6. Bank XYZ melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja teller dalam jangka waktu setiap tiga atau enam bulan dan melakukan perubahan – perubahan yang diperlukan dalam sistem pelayanan agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan terjaga sehingga rasa puas para nasabah juga akan terus terpenuhi.

5.2.2 Saran untuk Studi Lanjutan

Dikarenakan penelitian ini hanya dilakukan kepada pelayanan yang diberikan oleh teller Bank XYZ, sedangkan hal – hal yang mempengaruhi kepuasan para nasabah ialah pelayanan yang menyeluruh baik itu kualitas pelayanan yang diberikan serta nilai tambah yang diberikan oleh Bank XYZ, maka sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan menambah objek penelitian mulai dari seluruh pelayanan yang diberikan sampai pada pelanggan sehingga dapat lebih diketahui pada bagian mana nasabah merasa puas atau tidak puas dan dapat diketahui pula bagian mana yang perlu dilakukan perbaikan.